

「秘書学特講」における総合的実務能力の育成について

- 学内 LAN を活用した情報教育の観点から -

中西はるみ・北垣日出子・島田眞美

(日本橋学館大学)

本学の国際秘書専攻では、秘書としての総合的実務能力を育成するために、表1のようなカリキュラムで、学生の能力開発に努めている。「国際秘書学」、「秘書学概論」、「企業と経営」などの科目では、秘書および秘書が働く組織について総論的な理解を深め、「秘書実務」、「マナー演習」、「ビジネス文書」、「簿記」「言葉と表現」「秘書パソコン演習Ⅰ・Ⅱ」「秘書英語Ⅰ」などでは、秘書業務に対する実務知識とスキルを習得する。また、これらは必修科目であり、2年生までに終えている。

本発表で取り上げる「秘書学特講」は、3年生に開講している選択科目（通年、4単位）であり、教材作成には国際秘書専攻に所属する全教員（秘書、経営、情報、英語担当教員）が参画している。上記必修科目で得られた秘書としての基本的知識とスキルを活用する総合能力開発を目的としたケーススタディである。すなわち、各科目で学んだ知識を統合した形で、コンピュータで構築した秘書システムによって即戦力となれるようなレベルまでの演習を行おうとしていることに特徴がある。

具体的には、「日本橋製菓」という架空の会社における、数日分のオフィス業務を想定した環境で、電話対応、接客対応、

資料作成、会議の準備、名刺の整理、ファイル、慶弔業務、文書作成などの秘書業務全般におよぶ作業を行う。利用する書類のテンプレートは授業用の Web ページにアップロードしておき、必要に応じて学生は自分でダウンロードして書き込み、書類を作成する（図1）。日本橋製菓のメールアドレスもあるので、会社への書類の提出や、授業のレポート提出や教員への連絡事項などで使用できる。また、スケジュール管理を目的とした、共有カレンダーの設定を行っている。これは、日本橋製菓の専務のスケジュールをサーバーに置き、学生各々が秘書としてスケジュールを共有し、パソコン室からネットワークを通して、書き加えたり修正したり、行えるようになっている（図2）。

学生は、e-learning のサイトを利用して必要な（忘れてしまった）パソコン操作などを自習しながら、また、インターネットの情報にアクセスし、現実のオフィスさながらの環境で与えられた仕事を片付ける。

スケジュール表の共有管理作業では管理者とクライアントの両側から情報を共有する実験はなかなか複雑で実務上でないとかえって混乱を起こしてしまう。すなわち、教室が秘書室と化し、30人の

秘書を持つ会社が同時にスケジュールを編集し始めたという現実味に欠ける問題が起きてしまったこともあった。しかし、学生は共有の意味を身をもって体験し、理解したようである。その後、秘書業務の流れの中で個々にスケジュール表を共有利用する場面を想定し、演習を行っている。学生たちは、今までとは違った授業方法に戸惑いながらも、個人として責任を持って参加することに緊張して臨んでいる。仕事が遅れてしまうと、「残業！」と称して、放課後にパソコン室で作業をこなしているようである。何となく楽しそうな雰囲気である。我々も、学生たちの社会進出への自信につながる良い結果を生むと確信している。

現在は、大学の設備や予算の都合で、十分とはとても言えないが、こうして稚拙ながらも情報を共有するという体験を行っている。しかし、将来は、学内に模擬秘書室などの設備を揃え学内 LAN を利用した秘書システムを構築し、「秘書学特講」のカリキュラムに取り入れたいと思っている。

一般的に、大きな会社では、業務全体の作業を効率化し、生産性の向上をはかるといった観点から、グループウェアと呼ばれるソフトウェアを利用している。グループウェアでは、コンピュータネットワークを利用して、ユーザ同士のコミュニケーションや情報の共有などを行う（図3）。電子メール、電子会議、電子掲示板などを利用し、次のような項目にわたって、グループの情報を共有して管理する。

スケジュール管理…会議や打ち合わせの日時を決定するためにメンバーのス

ケジュールを把握することや、会議室の予約機能などを管理する。

ワークフロー管理…申請書、稟議書、報告書などをネットワークで管理し、書類の流れを円滑にする。

ドキュメント管理…メンバーが作成した書類をグループ内で閲覧したり、文書のテンプレートを共有する。

ナレッジマネジメント…個人で獲得したノウハウやスキルをグループ全体で共有し、活用し業務全体の向上をはかる。

秘書業務では、特にスケジュール管理が重要で、上司のスケジュールを秘書室で共有する。それに加えて、顧客情報の管理、面談履歴との連携、あるいは、会議室や応接室の使用予約状況、社有車の手配、接待場所の情報参照などの情報を共有して、効率よく仕事を進める。また、慶事や弔事や贈答品の記録管理、来客の管理なども情報を共有して処理する。ドキュメントの共有と編集履歴の管理も必要となる。LAN をインターネットにつなぎ、サーバーにデータベースやスケジュール管理などの情報を共有できるソフトを置き、クライアント側からフロントエンドのソフトでサーバーの情報を見たり編集したりするという設計である。

「秘書学特講」をこのような形式で始めたのは2007年4月からであり、本年度は2年目を迎えているに過ぎず、今後改善すべき課題も多い。今後さまざまな改善に取り組み、学生の能力向上を目指した授業開発に取り組んでいきたい。